

Розничный сегмент

Развитие клиентского сервиса

Основные принципы реализации продуктовой политики Банка – максимальное удовлетворение финансовых потребностей каждого клиента, простота и удобство получения банковских продуктов и услуг, соблюдение высоких стандартов обслуживания клиентов, социальная направленность продуктов.

Адресная поддержка работников реального сектора экономики является одной из основных задач розничного бизнеса, которую Банк успешно решает, предлагая современное и качественное обслуживание.

В 2021 году Банк вел активную работу по развитию розничного направления:

- расширил линейку кредитных и депозитных продуктов для физических лиц;
- внедрил новые сервисы дистанционного обслуживания;
- улучшил программы лояльности для держателей карт Банка;
- совершенствовал и продвигал продукт «Социально-платежная карта», сочетающий возможности удобного платежного инструмента и доступ к реализации социальных бонусов, предоставленных физическим лицам работодателями, партнерами и самим Банком.

КОНТАКТ-ЦЕНТР НОВИКОМБАНКА ВОШЕЛ В ЧЕТВЕРКУ ЛУЧШИХ

4-е место с высшим классом

«A+»

в рейтинге доступности и качества обслуживания в контакт-центрах российских банков с активами от 100 млрд до 1 трлн рублей

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОВЕЛА КОМПАНИЯ NAUMEN - ВЕДУЩИЙ РОССИЙСКИЙ РАЗРАБОТЧИК ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА И ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Всего аналитики сделали более 4 тыс. контрольных звонков: от 30 до 50 на каждый из номеров. По результатам исследования контакт-центру Новикомбанка был присвоен

высший класс

«A+»

(доступность и качество более 90 %)

First Call Resolution

ПОКАЗАТЕЛЬ FCR, ОТРАЖАЮЩИЙ ДОЛЮ
КЛИЕНТСКИХ ЗАПРОСОВ, РЕШЕННЫХ
ВО ВРЕМЯ ПЕРВОГО ОБРАЩЕНИЯ
В КОНТАКТ-ЦЕНТР НОВИКОМБАНКА,
СОСТАВЛЯЕТ

100 %

Кредитование



Отличительной особенностью розничных продуктов Новикомбанка являются прозрачные условия кредитования: понятные требования к заемщику, низкие ставки, которые не меняются с момента обращения до подписания договора, отсутствие скрытых комиссий и платежей. Мы взвешенно подходим к принятию решений по заявкам и отмечаем у клиентов также рациональную оценку своей денежной нагрузки.

Герман Белоус,

заместитель Председателя Правления Новикомбанка

В течение 2021 года Банк активно развивал розничное кредитование, внедряя новые кредитные программы и совершенствуя работу с заемщиками. Кредитная линейка Банка представлена кредитами на любые цели, в том числе на рефинансирование задолженностей в сторонних банках, образовательными кредитами, ипотекой на первичном и вторичном рынке недвижимости, включая государственные программы поддержки ипотечного кредитования, а также кредитными картами с беспроцентным периодом кредитования и овердрафтами.

По итогам 2021 года потребительские кредиты выступили драйвером роста кредитного портфеля. Всего в указанный период было оформлено более 8 тыс. потребительских кредитов на общую сумму 5,4 млрд рублей, что на 75 % превысило объем выданных по потребительским кредитам за 2020 год и обеспечило рост портфеля потребительских кредитов Банка до 6,7 млрд рублей.

75%

рост портфеля
потребительских кредитов —
до 6,7 млрд рублей

Особое внимание в 2021 году было уделено развитию ипотечного кредитования. В октябре 2021 года внедрена новая программа ипотечного кредитования «Семейная ипотека», которая уже демонстрирует

повышенный спрос со стороны клиентов Банка. За 2021 год выдано 925 ипотечных кредитов на 3,0 млрд рублей (+69 % к 2020 году). Низкие процентные ставки позволили Банку активно привлекать на обслуживание ипотечных заемщиков других банков: доля рефинансирования кредитов, выданных другими банками, в объеме выдачи ипотечных кредитов за 2021 год составила 45 %.

В результате на 1 января 2022 года размер кредитного портфеля физических лиц (до вычета резервов) Банка составил 11,5 млрд рублей, из которых около 40 % приходится на долю ипотечных кредитов.

Консервативный подход к оценке рисков и ориентация прежде всего на кредитование зарплатных клиентов Банка обеспечили высокий уровень качества розничного портфеля.

Успешному наращиванию объемов кредитования способствовала работа, проводимая Банком в рамках внедрения и оптимизации кредитного конвейера. В 2021 году для кредитных продуктов модернизирован кредитный процесс с блоком автоматизированных проверок, оптимизацией маршрута кредитной заявки в зависимости от результатов проверок.

Для физических лиц в Банке действует универсальная линейка депозитных продуктов, позволяющая вкладчикам выбирать любую из стратегий управления собственным капиталом: сохранять, накапливать или управлять.

| | |
|------------------------------|-----------|
| Портрет Банка | 04 |
| Стратегия развития | 20 |
| Обзор деятельности | 28 |
| Обзор финансовых результатов | 52 |
| Устойчивое развитие | 56 |
| Корпоративное управление | 66 |
| Приложения | 80 |

1

«Капитал»

> Вклады с высокой процентной ставкой, без возможности пополнения и расходования денежных средств.

2

«Рост»

> Накопительные вклады с растущей процентной ставкой.

3

«Комфорт»

> Вклады с возможностью расходования денежных средств.

Вклады



На протяжении всего 2021 года Новикомбанк стабильно отмечал рост показателей по привлечению средств физических лиц. Итоговые результаты стали следствием постоянной работы, направленной на поддержание рыночных условий по основной линейке депозитов и предложению клиентам привлекательных сезонных вкладов.

Герман Белоус,

заместитель Председателя Правления Новикомбанка

В 2021 году Банк расширил стандартную линейку новыми видами вкладов: «Мультивалютный» и «Рантье». Вклад «Рантье» практически не имеет аналогов на банковском рынке России, так как ставка по вкладу привязана к размеру ключевой ставки Банка России. Возможность сохранения наиболее выгодных условий вклада в случае повышения ключевой ставки вызвала заслуженный интерес к «Рантье» со стороны клиентов.

Дополнительно в отчетном периоде были запущены несколько сезонных вкладов, ставших наиболее популярными среди клиентов Банка за счет выгодных условий размещения средств.

В результате с начала 2021 года депозитный портфель Банка увеличился на 27 %, достигнув объема в 33,3 млрд рублей. В структуре депозитного портфеля доминирующую долю сохранили рублевые вклады (66 %). Наиболее популярным каналом размещения вкладов остается мобильное приложение системы дистанционного банковского обслуживания «Интер@ктив». По состоянию на 1 января 2022 года остаток средств на счетах по онлайн-депозитам составил 4,0 млрд рублей, или 12 % от общего объема депозитного портфеля физических лиц.

На 1 января 2022 года остаток средств на счетах физических лиц, включая текущие, депозитные счета и счета до востребования, составил 46,9 млрд рублей, увеличившись за год на 31 %.

В 2021 году Банк повысил доступность индивидуальных банковских сейфов для клиентов Банка, существенно снизив тарифы на их аренду. Льготный тариф был акционно введен для вкладчиков, открывших новый вклад Банка «Рантье».

31%

рост остатка средств на счетах физических лиц – до 46,9 млрд рублей

Дистанционное банковское обслуживание

В 2021 году Банк продолжил расширять функционал технологической платформы дистанционного банковского обслуживания «Интер@ктив».

В частности, расширены платежные сервисы через Систему быстрых платежей, реализованы сервисы по отображению и управлению программами лояльности, интерактивные сервисы «Онлайн-чат» и «Лента историй».

Клиенты Банка имеют возможность управлять счетами из любой точки мира, оперативно получать информацию по счетам, кредитам и депозитам, открывать депозиты с повышенной ставкой, без комиссии оплачивать жилищно-коммунальные услуги, интернет и сотовую связь, осуществлять переводы в Системе быстрых платежей по номеру телефона и бесплатные внутрибанковские переводы на счета физических лиц, оформлять заявки на получение кредита и дистанционно оформлять кредит.

В 2021 году Банк провел ежегодный реинжиниринг интерфейсов дистанционного банковского обслуживания.

Все это позволило Банку занять 14-е место в итоговом рейтинге «Лучшее мобильное приложение по функционалу и клиентскому опыту (UX)» согласно отчету Go Mobile, который включает в себя оценку 35 банков по 18 критериям и 107 показателям.

**14-Е МЕСТО В РЕЙТИНГЕ
«ЛУЧШЕЕ МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ
ПО ФУНКЦИОНАЛУ
И КЛИЕНТСКОМУ ОПЫТУ (UX)»**

Комплекс проведенных мероприятий, а также размещение мобильного приложения Новикомбанка на платформах приложений для мобильных телефонов позволили Банку в 2021 году почти вдвое увеличить количество пользователей приложения, а также обеспечить уровень проникновения дистанционных каналов к количеству зарплатных клиентов в размере, приближающемся практически к 100 %.

В ДВА РАЗА ВЫРОСЛО ЧИСЛО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Наиболее востребованными операциями в мобильном приложении остаются платежи и переводы на счета физических и юридических лиц. Количество платежей, совершенных в дистанционных каналах обслуживания в 2021 году, увеличилось на 71,2 %. Увеличение объема платежей составило 54,2 % по отношению к 2020 году.

Значительный рост в отчетном периоде показали операции по переводу денежных средств: количество переводов возросло на 664,5 %, объем переводов - на 277,8 %.

В 2021 году была проведена комплексная работа по размещению кредитной заявки и оформлению потребительских кредитов в дистанционных каналах. Это позволило нарастить количество дистанционно выданных кредитов на 92 % по сравнению с 2020 годом.

488,5%

рост количества
открытых в 2021 году
онлайн-вкладов

Для организаций, находящихся на обслуживании в рамках зарплатных проектов, Банк реализовал сервис по предоставлению расчетных листов сотрудникам этих организаций в электронном виде в мобильном приложении. Сервис избавил работодателей от необходимости распечатывать данные на бумаге и передавать их сотрудникам - расчетные листки доступны в режиме 24/7 в мобильном приложении Банка.

Карточные и платежные технологии

В 2021 году эмиссия социально-платежных карт Банка выросла на 48 % и составила 437 тыс. штук. Объемы транзакций по картам Банка выросли в количественном выражении на 79 %, достигнув к декабрю более 6 млн операций в месяц, в денежном выражении - на 83 %, достигнув к декабрю более чем 17 млрд рублей в месяц.

Клиенты Банка активно используют банковские карты для совершения покупок. Объемы безналичной оплаты товаров, работ и услуг выросли в 2021 году в количественном выражении на 75 %, в денежном выражении на 67 %. Доля покупок от общего объема операций, совершаемых с использованием карт Банка, достигает 77 %, что превышает среднерыночные показатели, публикуемые в официальной статистике Банка России.

Из предлагаемых Банком платежных систем наибольшей популярностью пользуются карты «Мир», на которые приходится в среднем 87 % всех платежей, совершаемых с использованием карт Банка. При этом объем бесконтактных платежей с использованием карт Банка достигает 90 % от всех операций безналичной оплаты товаров, работ, услуг.

Клиентам Банка в 2021 году были доступны технологии токенизации Samsung Pay по картам («Мир», Visa, Mastercard), Google Pay, Mir Pay (для смартфонов на операционной системе Android) и Apple Pay (для карт Visa и Mastercard), пользующиеся большой популярностью. В 2021 году клиенты Банка создали 31 тыс. новых токенов, что на 106 % больше, чем годом ранее. Объем токенизированных операций вырос на 122 % и достиг 363 тыс. операций в месяц.

Благодаря развитию и популяризации программ лояльности, а также проведению стимулирующих акций по картам количество клиентов, использующих программы лояльности, выросло до 110 тыс. человек. Из них порядка 60 % клиентов выбрали для себя бонусную программу, около 40 % подключили программу «Кэшбэк».

В 2021 году сеть банкоматов Банка увеличилась на 32 % и составила 426 штук. Банк постоянно повышал доступность сети банкоматов, для чего было организовано сервисное обслуживание в формате аутсорсинга. В результате этого техническая доступность банкоматов достигла в среднем 98,17 %, что превышает общепринятые на рынке показатели доступности в 97 %. Банк устанавливает современные и надежные банкоматы от компаний - лидеров рынка.

32%

рост сети
банкоматов Банка

98,2%

техническая доступность
банкоматов

Другие проекты

В 2021 году Банк продолжил работы по настройке электронного документооборота с Пенсионным фондом Российской Федерации в целях предоставления клиентам возможности получения пенсий через социально-платежные карты Банка.

Также в 2021 году Банк продолжил совершенствовать продукты и услуги для VIP-клиентов. Полномасштабная линейка премиальных продуктов позволяет удовлетворять потребности самых взыскательных клиентов, сочетая выгодные условия обслуживания с индивидуальным подходом.

| | |
|------------------------------|-----------|
| Портрет Банка | 04 |
| Стратегия развития | 20 |
| Обзор деятельности | 28 |
| Обзор финансовых результатов | 52 |
| Устойчивое развитие | 56 |
| Корпоративное управление | 66 |
| Приложения | 80 |